

L'accompagnateur syndical, un soutien pour le chômeur

À Bruxelles, il y a entre 120 et 130 000 personnes concernées par la problématique du chômage. La FGTB traite le cas des 50 000 chômeurs qui lui sont affiliés. Elle a mis en place une cellule de 7 personnes pour accompagner les chômeurs dans leur relation avec l'ONEm, voire dans leurs éventuels démêlés avec l'office. Ils s'agit des accompagnateurs syndicaux. L'ONEm leur réserve d'ailleurs un certain nombre de places pour mener à bien cet accompagnement, sachant qu'il existe une concertation entre cette institution fédérale et les divers syndicats.

Nous avons rencontré, pour avoir leur point de vue, deux membres de la FGTB, Monsieur Jean-Gérard Closset, directeur administratif de la FGTB Bruxelles et Madame Fadwa Elakel, coordinatrice de la cellule d'accompagnement.

Avant de commencer l'entretien, nos deux interlocuteurs ont tenu à déposer leur malaise, en tant que militants syndicaux pour qui le contrôle de disponibilité ne se justifie pas, dans la mesure où les services fédéraux ou régionaux compétents pour la formation n'offrent pas suffisamment de places pour la formation. Si, pour eux, le chômage est certainement une question de manque de formation et d'adaptation à l'emploi, alors tant qu'on ne donne pas aux chômeurs de possibilités de se former, ne fût-ce qu'en termes de places, ils ne voient pas pourquoi on leur fait un contrôle de disponibilité. Cela étant dit, "Ça nous est tombé dessus", disent-ils. "Donc,

LA SEULE VOIE DE SALUT FACE À L'ARBITRAIRE DE CERTAINS FACILITATEURS DE L'ONEM RÉSIDE DANS LA PRÉPARATION AUX ENTRETIENS. C'EST CE QUE PENSENT LES SYNDICALISTES QUE NOUS AVONS RENCONTRÉS. DANS LE CADRE DU "CONTRÔLE DE DISPONIBILITÉ" FAIT PAR L'ONEM, LES DIFFÉRENTS SYNDICATS OFFRENT LE SERVICE D'ACCOMPAGNATEURS SYNDICAUX.

Propos recueillis par Abida Allouache
CSCE

on gère la relation du chômeur avec l'ONEm."

ENSEMBLE: Que pensez-vous du rôle des facilitateurs de l'ONEm en général?

J.-G. C.: Je pense qu'il y a une erreur de casting et je pense qu'on n'a pas recruté les bonnes personnes pour traiter cette opération-là.

F. E.: Par rapport à ce qu'on voit, étant tous les jours sur le terrain, ce ne sont pas des facilitateurs mais des contrôleurs. Ils sont là pour contrôler vraiment les recherches d'emploi. Nous, on prépare les affiliés dans cette optique-là, parce que ce terme de facilitateur les trompe. Ils pensent que les facilitateurs sont là pour les aider. Or, ce n'est pas le cas. On leur dit "C'est un contrôle. Ils sont là pour voir si vous avez fourni les efforts que eux estiment suffisants pour trouver un emploi."

Vous avez lu les témoignages que nous avons recueillis, qu'en pensez-vous? A

F. E.: Ces témoignages reflètent bien la réalité. J'aimais bien parce qu'il y avait des témoignages qui soulignent le côté justement contrôle des facilitateurs et il y avait aussi un témoignage où la dame sort de l'entretien avec une évaluation négative mais elle est contente.

Ce qu'on peut regretter sur le plan des personnes, c'est un manque de souplesse dans l'appréciation de l'effort qui a été fait.

F. E.: Tout à fait dans le même ordre d'idée, on ne tient pas compte de ce dont la personne est capable. Il y a des personnes

“ CERTAINES PERSONNES EXPRIMENT LEUR COLÈRE. MAIS LA PLUPART NE LE FONT PAS PARCE QUE L'ONEM FAIT PEUR.”

Les facilitateurs sont-ils souvent agressifs avec les contrôlés?

F. E.: Souvent, je ne dirais pas mais il y en a, oui.

J.-G. C.: Ce qu'on peut constater c'est une attitude assez intransigeante, au pied de la lettre. Quand on dit "Vous devez envoyer 12 mails", par exemple, eh bien, c'est 12 mails et pas 12 lettres!

qui sont capables de fournir les efforts qu'on leur demande au niveau administratif avec toute la gestion pour tenir à jour, garder les preuves, les papiers. Et tout le monde n'a pas ces capacités. Nous sommes confrontés à des personnes qui n'ont pas ces formations et ces capacités intellectuelles. Même si la volonté est là. Au-delà du fait évidemment qu'il n'y a pas d'emplois. Mais ça, c'est encore un autre débat. →

Les entretiens se déroulent-ils plus mal avec les chômeurs les plus fragilisés (plus faibles en français, moins bon niveau d'étude...)?

F. E. : Certainement oui. Ça, c'est une grosse partie de la population qu'on reçoit. Par exemple, on demande à quelqu'un qui ne sait ni lire ni écrire de répondre à des offres dans le journal. On sait pertinemment qu'il ne le fera pas.

Comment réagissent les chômeurs contrôlés en général: sont-ils plutôt passifs ou s'opposent-ils aux décisions?

F. E. : Je pense que nous avons un grand rôle là dedans. On les voit

“AVEC L'ONEM, UNE ÉNORME MACHINE A ÉTÉ MISE EN PLACE POUR POUSSER LES GENS VERS L'AVANT. OR, ILS SONT POUSSÉS... VERS NULLE PART!”

avant et je pense qu'on tempore du coup pas mal les choses. Oui c'est sûr, qu'il y a des personnes qui expriment leur colère, leur mécontentement. C'est la réalité mais tout le monde ne le fait pas parce que l'ONEM fait peur.

J.-G. C. : Il y a des réactions violentes mais si on fait leur compte par rapport au nombre

de personnes qui passent, ça reste une très petite proportion. Nous connaissons ce genre de réactions dans nos permanences chômage, donc on peut très bien comprendre. C'est imprévisible, ça dépend de la détresse humaine qui est là derrière aussi. Quand on a des revenus supprimés pendant 4 mois et quand on a déjà un peu une pratique des CPAS et qu'on se

rend compte des difficultés que ça va provoquer, oui il peut y avoir des réactions.

Les gens sont-ils plutôt passifs, ou bien entament-ils un dialogue? Essaient-ils d'argumenter face à la décision ou bien la subissent-ils?

F. E. : Tout dépend de la personne et de son niveau tant intellectuel que linguistique.

J.-G. C. : Les gens sont trop passifs, je vois ça dans les statistiques des exclusions. Il y a beaucoup d'exclus qui le sont parce qu'ils ne se sont pas présentés. On a fait un conseil syndical interne à l'intention de tous nos délégués de centrale, ici à Bruxelles. On s'est penchés sur les statistiques: beaucoup sont exclus parce qu'ils ne se sont pas présentés. Donc, ils n'ont même pas entamé la procédure, ça c'est un peu préoccupant. Il y a quelque chose qui manque dans la communication avec le chômeur. Je pense que vous êtes plus à même que nous de communiquer avec eux. Nous, on est prêts à se décarcasser mais on ne peut le faire qu'avec ceux qui viennent, on envoie des paquets de courrier. On a des personnes qui se mobilisent pour des séances de manière systématique...

Y a-t-il lieu de craindre l'arbitraire du facilitateur dans le traitement des dossiers et des gens qu'il reçoit?

F. E. : Oui mais c'est parce que la loi laisse un flou là-dedans. Elle ne précise pas quand c'est un premier entretien, ce qui va permettre à l'entretien d'être positif ou négatif. Et ça laisse la porte ouverte à pas mal de choses.

J.-G. C. : Ce n'est pas le facilitateur qui est arbitraire, le facilitateur a une attitude positive ou négative à l'égard du chômeur. L'arbitraire, c'est la situation elle-même, qui fait que quelqu'un peut arriver, se trouver devant une personne et

La vie de l'accompagnateur syndical

Comment jugez-vous votre travail d'accompagnateur face à l'ONEM, quel est votre point de vue sur votre travail?

F. E. : C'est un travail qui est nécessaire. Dans le quotidien, on voit des choses pas faciles à gérer. Il y a des personnes qui sont dans des situations difficiles et parfois, on a un sentiment d'injustice ou de colère... Mais quand on voit tout ce qu'on met en place et que les chômeurs ne prennent pas...

Comment vivez-vous les exclusions?

F. E. : Ce n'est pas facile à gérer au niveau des personnes qu'on a en face de nous. On essaye d'accompagner la personne jusqu'au bout en lui montrant tout ce qui existe après. Maintenant après, au-delà de ça...

J.-G. C. : On essaye d'élargir encore le champ d'action disponible. Il arrive régulièrement qu'à la cellule d'accompagnement, on constate des cas difficiles. À ce moment-là, il y a des réflexions d'ensemble pour dire "Comment peut-on aller un petit peu plus loin?" Dans cette équipe, on ne s'arrête pas à un cas en disant "Voilà, le dossier est terminé, au suivant." Non, on doit vraiment aller jusqu'au bout. On cherche s'il n'y a pas moyen d'aller un peu plus loin.

En tant que syndicaliste, comment trouver un équilibre entre l'opposition de principe à la chasse aux chômeurs et la participation syndi-

cale à ce plan (que ce soit comme gestionnaire de l'ONEM ou par votre présence aux entretiens)?

J.-G. C. : C'est un peu la manière belge de fonctionner. Comment nous, on s'en sert? Quand il y a quelque chose qui remonte de la cellule d'accompagnement, je vais directement au contact avec le fonctionnaire responsable à l'ONEM. Il sait que s'il n'entretient pas le dialogue avec moi, je vais me référer à nos représentants au comité de gestion qui vont aborder la question à un niveau plus élevé. On dispose là - pas d'un moyen de pression pour infléchir des décisions - mais d'un moyen de pression pour mieux entrer en contact avec les fonctionnaires qui acceptent de voir comment ça peut mieux se passer. Si on n'était pas au comité de gestion de l'ONEM, je pense qu'on serait beaucoup plus mal. Le directeur du chômage fédéral est en contact avec nous et nous ramène des impressions sur l'attitude du banc patronal au comité de gestion, comme leurs critiques concernant le trop faible pourcentage d'exclusions... Chez le directeur du bureau du chômage, on a une porte ouverte en permanence pour rapporter des cas. En tous cas, à Bruxelles, nous avons un retour concernant les difficultés qu'il peut y avoir. Il y a tout un dialogue qui se fait tout en se respectant parce que l'on sait bien qu'il y a un dialogue de terrain; il y a un dialogue à l'échelon du directeur de Bruxelles et puis il y a un dialogue qui peut se passer encore au-dessus... parce qu'on est présents partout.

la personne, suivant son humeur, va pencher d'un côté ou de l'autre mais en s'appuyant quand même sur des règles.

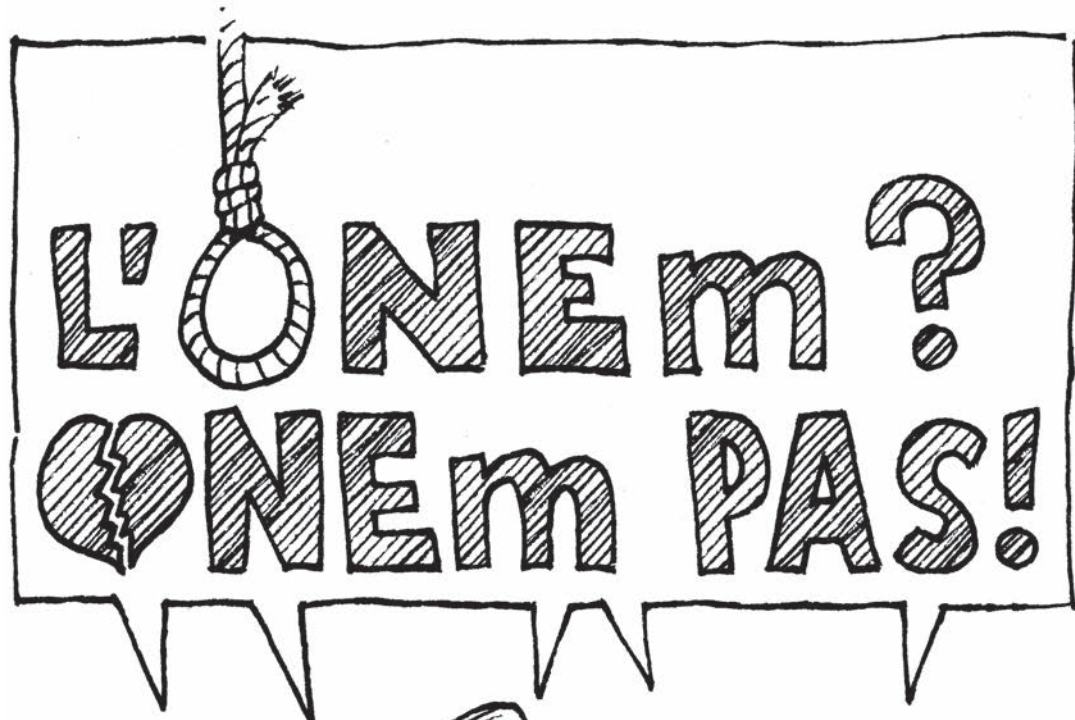
Quels sont, d'après vous, les garde-fous face à l'arbitraire de certains facilitateurs?

F. E. : C'est la préparation aux entretiens. On a vraiment beaucoup travaillé sur ça pour préparer au mieux les gens, on met beaucoup de choses en place, on est très disponible, on mise sur ça parce que après le reste...

J.-G. C. : On a constaté qu'en sortant de l'entretien, le chômeur aurait voulu ajouter quelque chose. Nous avons obtenu de l'ONEm de pouvoir ajouter une déclaration au dossier, mais ça ne fonctionnait pas très bien avec les facilitateurs. Nous avons dans nos relations administratives avec l'ONEm ce qu'on appelle une introduction par C9, un formulaire qui est un document officiel. Si le facilitateur refusait, on l'introduisait par C9. Cela a été accepté par la direction de l'ONEm. On peut admettre que le chômeur, lors du débriefing avec nos accompagnateurs, puisse se rendre compte et dire "J'aurais peut-être dû dire ça etc." Mais tout réside dans la préparation du chômeur, les garde-fous, c'est là qu'ils se situent... En face, il a une administration terriblement efficace. Par exemple, le contrôle des fausses lettres de sollicitation, ils sont très efficaces là-dedans. Ils savent comparer, je ne connais pas le détail, mais ils ont répertorié une liste d'employeurs bidon. L'ONEm, en arrière, s'est préparé à tout ce qui pouvait se situer dans le domaine de la fraude.

Faut-il nécessairement être accompagné de son représentant syndical ou du moins l'avoir vu avant l'entretien avec un facilitateur de l'ONEm?

J.-G. C. : L'avoir vu avant, c'est indispensable, ne fût-ce que pour savoir ce qui va se passer après



et savoir quelle est la réaction qu'il doit avoir...

F. E. : Oui, et savoir à quoi il doit être attentif: à bien relire le rapport d'entretien à la fin, que tout soit bien repris, que tout soit bien noté et leur expliquer leurs droits.

J.-G. C. : Leur rappeler que le chômeur n'est pas obligé de signer tout de suite. Il peut réfléchir, et ça, souvent, il l'ignore. Dans le feu de l'action, il se sent coincé et signe alors qu'il peut prendre le contrat, sortir et aller voir son accompagnateur syndical. C'est un réflexe que la plupart n'ont pas. C'est très regrettable.

On avait initialement présenté ce plan comme un plan qui allait stimuler les chômeurs, leur faire comme un petit électrochoc pour qu'ils continuent leur recherche d'emploi...

F. E. : Au début oui, on avait des personnes qui étaient redynamisées parce que, prises par

l'habitude, elles s'installent dans une situation qui peut paraître confortable. C'est sûr que ça peut être un électrochoc pour certains et on a eu des personnes qui sont sorties de là en disant "Oui, ça m'a vraiment stimulé à me remettre à chercher activement." Mais on revient toujours au même problème: il y a un manque d'emplois et pas assez de formations. On a un recul énorme depuis 2004 et on est confrontés aux mêmes personnes qui reviennent parce que clairement il n'y a pas d'emplois. Donc voilà, on tourne un peu en rond.

J.-G. C. : On a mis en place une énorme machine pour pousser les gens vers l'avant mais ils sont poussés... vers nulle part.

Avez-vous quelque chose à ajouter?

J.-G. C. : À l'analyse des statistiques, c'est le chômeur qui n'est pas suffisamment conscient des outils qu'il peut utiliser dans cette chasse. Il se présente tout nu dans

cette chasse alors qu'il pourrait se protéger beaucoup mieux par rapport à un arsenal. À Bruxelles, on a beaucoup de personnes issues de l'immigration, ces personnes avec leur culture ne se rendent pas compte de ce que c'est qu'une administration belge dans toute sa brutalité ou son absurdité à la limite. L'administration belge, c'est parfois kafkaïen... Je regrette que ces chômeurs, mais beaucoup d'autres aussi, soient totalement démunis face à ça. On voudrait qu'ils soient plus - les nôtres, on ne va pas chercher ceux des autres, on ne fait pas de concurrence - présents chez nous pour mieux se préparer à ce genre de chose parce qu'on est prêts à augmenter encore l'effort qui est fait dans ce sens-là. ■

Ⓜ Voir l'article précédent, p. 18.